

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
MODERNISASI SISTEM PERPAJAKAN DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

**(Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota
Bekasi)**

SKRIPSI

Oleh:

Gabriela Melisa Tobing

201910315191



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
MODERNISASI SISTEM PERPAJAKAN DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

**(Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota
Bekasi)**

SKRIPSI

Oleh:

Gabriela Melisa Tobing

201910315191



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bekasi)

Nama Mahasiswa : Gabriela Melisa Tobing

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910315191

Program Studi/Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Januari 2023



Dosen Pembimbing


Dr. Tutty Nuryati, S.E., M.Ak.

NIDN. 0321056501

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bekasi).

Nama Mahasiswa : Gabriela Melisa Tobing

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910315191

Program Studi/Fakultas : Akuntansi / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Januari 2023

Jakarta, 24 Januari 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Triana Yuniati, S.E., M.M., Ak., CA., M.Ak.
NIDN. 0328066301

Penguji I : Dr. Uswatun Khasanah, S.E., M.M., M.Ak.
NIDN. 0405077203

Penguji II : Dr. Tutty Nuryati, S.E., M.Ak.
NIDN. 0321056501

Ketua Program Studi
Akuntansi

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Amor Marudha, S.E., Ak., M.Ak. CA.
NIDN. 0301096701

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak.
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bekasi)”, ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipindai dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 30 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,



Gabriela Melisa Tobing

201910315191

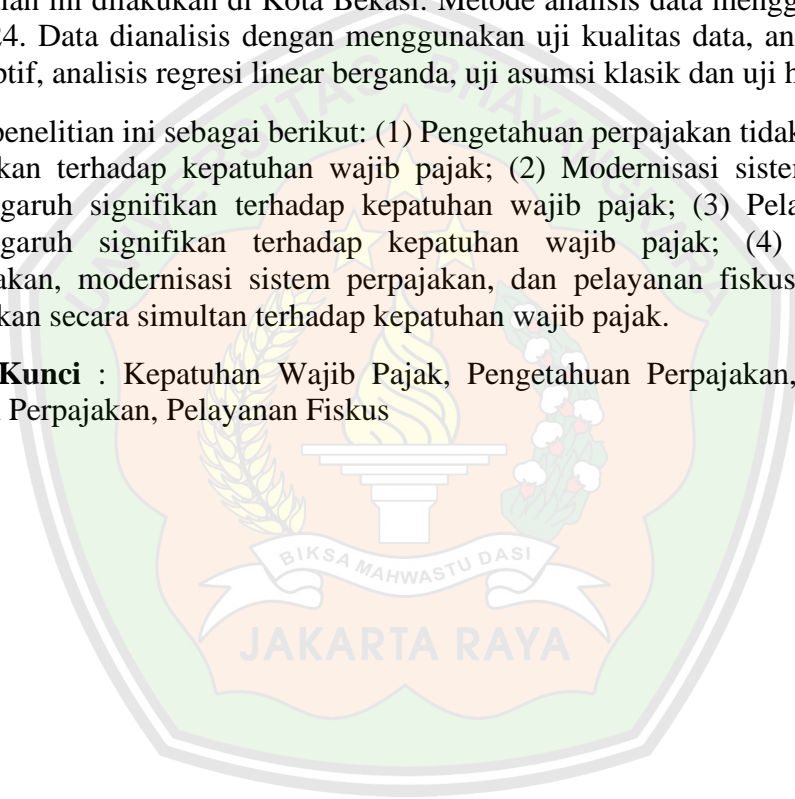
ABSTRAK

Gabriela Melisa Tobing, 201910315191. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Bekasi).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem perpajakan, pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Pengumpulan data primer dilakukan menggunakan media angket (kuesioner). Responden pada penelitian ini sebanyak 96 orang dan penelitian ini dilakukan di Kota Bekasi. Metode analisis data menggunakan SPSS versi 24. Data dianalisis dengan menggunakan uji kualitas data, analisis statistik deskriptif, analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini sebagai berikut: (1) Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; (2) Modernisasi sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; (3) Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; (4) Pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Perpajakan, Pelayanan Fiskus



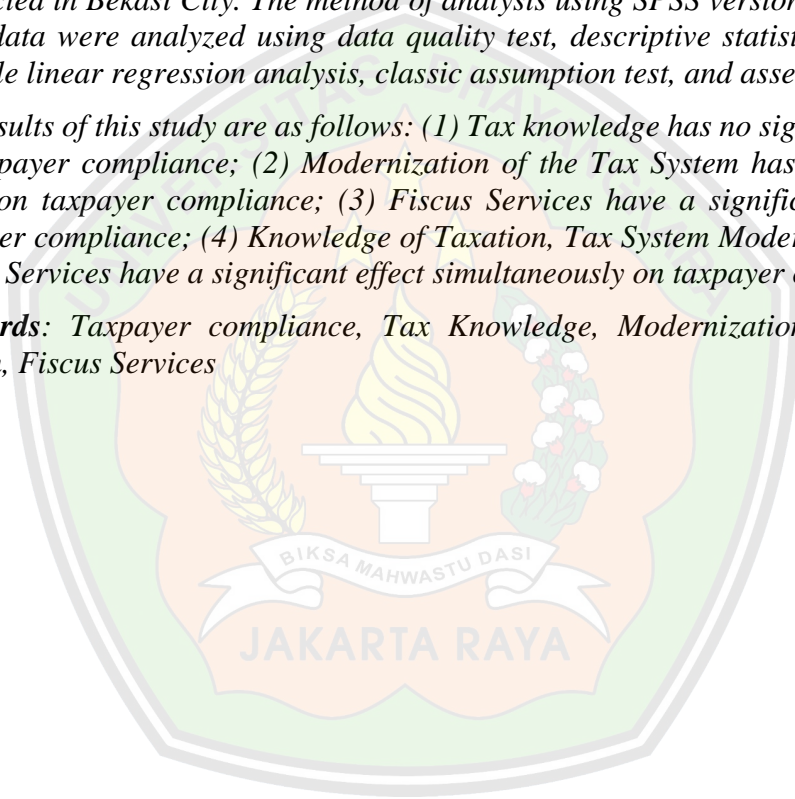
ABSTRACT

Gabriela Melisa Tobing, 201910315191. *The Effect of Tax Knowledge, Modernization of the Tax System, and Fiscus Services on Taxpayer Compliance (Empirical Study of Individual Taxpayers in Bekasi City).*

This study aims to determine the effect of knowledge of taxation, modernization of the tax system, and tax authorities on individual taxpayer compliance either partially or simultaneously. This study uses a quantitative method approach. Primary data collection was carried out using a media questionnaire (questionnaire). Respondents in this study were 96 people and this research was conducted in Bekasi City. The method of analysis using SPSS version 24 program. Then data were analyzed using data quality test, descriptive statistical analysis, multiple linear regression analysis, classic assumption test, and assessment test.

The results of this study are as follows: (1) Tax knowledge has no significant effect on taxpayer compliance; (2) Modernization of the Tax System has a significant effect on taxpayer compliance; (3) Fiscus Services have a significant effect on taxpayer compliance; (4) Knowledge of Taxation, Tax System Modernization, and Fiscus Services have a significant effect simultaneously on taxpayer compliance.

Keywords: *Taxpayer compliance, Tax Knowledge, Modernization of the Tax System, Fiscus Services*



KATA PENGANTAR

Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya atas karunianya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bekasi)”. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak maka skripsi ini tidak diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran dalam pengerjaan karya tulis ini
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA, CSRS, CSRA, CMA, CBV selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan selaku Dosen Pembimbing Akademik Kelas A3 angkatan 2019.
5. Ibu Dr. Tutty Nuryati, S.E., M.Ak. sebagai Dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan motivasi serta semangat dalam penyelesaian skripsi.
6. Ibu Triana Yuniati. S.E., M.M., Ak., CA., M.Ak. sebagai Ketua tim penguji.
7. Ibu Dr. Uswatun Khasanah, S.E., M.M., M.Ak. sebagai Penguji I.
8. Seluruh dosen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis duduk di bangku perkuliahan.

9. Orang tua saya tercinta yaitu bapak Saut dan ibu Tiur, serta abang Toni yang selalu mendukung dan memberikan semangat dan motivasi serta doa dan restu.
10. Teman-teman saya tersayang hasti, deta, loura, elsy, selly, riza, cucu, wella, diah yang telah membantu dan memberikan masukan kepada saya selama proses penyusunan skripsi dan teman seperbimbingan saya (siti, deta, juhdi, fanny, dan monica) yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi serta teman-teman yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
11. Berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang membantu saya dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

Jakarta, 30 Desember 2022



JAKARTA RAYA Gabriela Melisa Tobing
NPM: 201910315191

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Batasan Masalah	11
1.6 Sistematika Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Teori Atribusi.....	13
2.1.2 Teori Sinyal	13
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	14
2.1.4 Pengetahuan Perpajakan	22
2.1.5 Modernisasi Sistem Perpajakan.....	24
2.1.6 Pelayanan Fiskus	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Pengembangan Hipotesis	39
2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	39

2.3.2 Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	40
2.3.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	41
2.3.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	42
2.4 Kerangka Konseptual	43
2.5 Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Desain Penelitian	45
3.2 Tahapan Penelitian	45
3.3 Model Konseptual Penelitian	46
3.4 Operasionalisasi Variabel	46
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian	48
3.6 Metode Pengambilan Sampel	49
3.7 Metode Analisis Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Kota Bekasi.....	56
4.1.1 Sejarah Kota Bekasi.....	56
4.1.2 Visi dan Misi Kota Bekasi.....	58
4.1.3 Kondisi Geografis Wilayah Kota Bekasi.....	62
4.2 Karakteristik Data Responden.....	63
4.3 Hasil Analisis Data	67
4.3.1 Analisis Kualitas Data	67
4.3.2 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	71
4.3.3 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	72
4.3.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	74
4.3.5 Hasil Uji Hipotesis.....	78
4.4 Pembahasan	81
4.4.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	81
4.4.2 Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	82
4.4.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	83

4.4.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..	84
BAB V PENUTUP	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Implikasi Manajerial.....	85
REFERENSI	87



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Realisasi Pendapatan Negara (2017-2021)	1
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	46
Tabel 3. 2 Waktu Penelitian	48
Tabel 4. 1 Data Sampel Penelitian	64
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 4. 3 Umur Responden.....	64
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden	65
Tabel 4. 5 Jenis Pekerjaan Responden	66
Tabel 4. 6 Status Responden	66
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	67
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Pengetahuan Perpajakan	68
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Modernisasi Sistem Perpajakan	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus.....	69
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	69
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan Perpajakan.....	70
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Modernisasi Sistem Perpajakan	70
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Fiskus	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	71
Tabel 4. 16 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 4. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4. 20 Hasil Uji T.....	78
Tabel 4. 21 Hasil Uji F.....	79
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	43
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	45
Gambar 4. 1 Uji Heteroskedastisitas	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Rekapan Hasil Penelitian
Lampiran 3	Hasil Uji pada SPSS
Lampiran 4	Tabel t
Lampiran 5	Tabel F
Lampiran 6	Tabel R
Lampiran 7	Uji Referensi
Lampiran 8	Uji Plagiarisme
Lampiran 9	Buku Bimbingan
Lampiran 10	Daftar Riwayat Hidup

